（题库）模块四 运营数据分析（二）

本套题满分：分

下载试卷

[纠错](http://www.ibodao.com/User/Survey/surveyInfo/survey_id/60075.html)

共 64 道题

1. 单选题 （分值：1分）

标准答案：A

客单价的计算公式为（ ）。

* A、当期销售金额÷当期客流量
* B、当期利润÷当期销售金额
* C、当期客流量×当期利润
* D、当期利润÷当期客流量

2. 单选题 （分值：1分）

标准答案：D

下列方法中，哪个方法不适用于提升客单价（ ）。

* A、在店铺做套装的搭配销售
* B、客服推荐引导客户多件购买
* C、在爆款T恤旁边做另外一款T恤的关联搭配
* D、购买一件包邮

3. 单选题 （分值：1分）

标准答案：B

已知某店铺当日通过搜索获得的UV为80，通过直通车获得UV为120，一共成交了40笔交易，那么下列说法正确的是（ ）。

* A、店铺今天一共获得了80个UV
* B、店铺今天的转化率为20%
* C、店铺今天的PV为200
* D、店铺今天的跳失率为10%

4. 单选题 （分值：1分）

标准答案：D

店铺销售额、成本与利润的关系是（ ）。

* A、利润=销售额-固定成本总额
* B、利润=销售额-可变成本总额
* C、利润=销售额-固定成本总额
* D、利润=销售额-固定成本总额-变动成本总额

5. 单选题 （分值：1分）

标准答案：C

平均每件女装售价800元，单件衣服的平均成本为500元，若每月店铺固定成本为60000元，则月盈亏平衡点的销售件数是多少（ ）。

* A、150
* B、180
* C、200
* D、250

6. 单选题 （分值：1分）

标准答案：B

DSR评分的三个维度分别是宝贝描述相符度、（ ）、物流服务。

* A、信用等级
* B、卖家服务态度
* C、好评率
* D、退货率

7. 单选题 （分值：1分）

标准答案：A

以下哪项对店铺DSR评分影响最大（ ）。

* A、售后关怀
* B、店铺海报
* C、品类规划
* D、页面设计

8. 单选题 （分值：1分）

标准答案：D

下列不属于物流评价的维度的是（ ）。

* A、发货速度
* B、揽收速度
* C、配送速度
* D、物流公司

9. 单选题 （分值：1分）

标准答案：B

咨询转化率是咨询顾客下单数占（ ） 的比率。

* A、回复顾客总数
* B、咨询顾客总人数
* C、下单总人数
* D、销售总金额

10. 单选题 （分值：1分）

标准答案：B

关于网店客服沟通技巧不正确的是（ ）

* A、树立端正、积极的态度
* B、只要把问题解决就行了，不需要对客户热情
* C、礼貌对客
* D、少用“我”字，多使用“您”或者“咱们”这样的字眼

11. 单选题 （分值：1分）

标准答案：D

以下不属于采购成本的是（ ）。

* A、购买费用
* B、相关税费
* C、运输费
* D、广告营销费用

12. 单选题 （分值：1分）

标准答案：B

卖方因买方购买数量大而给予的一种折扣为（ ）。

* A、功能折扣
* B、数量折扣
* C、季节折扣
* D、现金折扣

13. 单选题 （分值：1分）

标准答案：B

店铺的总需求与行业大盘销售趋势基本一致的基础上，还需考虑（ ）。

* A、店铺资金周转
* B、店铺市场占有率的上升
* C、店铺的信用等级
* D、店铺的流量

14. 单选题 （分值：1分）

标准答案：B

在进行商品采购时，商品价格会受到各种因素的影响，可考虑在（ ）时候大量采购商品。

* A、商品价格平稳时
* B、商品价格走低时
* C、商品价格提升时
* D、不用考虑商品价格，随时采购

15. 单选题 （分值：1分）

标准答案：C

商品价格经常变动，商家如何找到最佳采购时机，最大程度降低采购成本（ ）。

* A、运用已有的采购经验，找准采购时间
* B、观察竞争对手的采购时机
* C、将波动价格和平均价格进行划分和对比
* D、是否是最佳采购时机，全看运气

16. 单选题 （分值：1分）

标准答案：A

供应链总利润大幅增长且没有额外风险，则采用（ ）采购策略。

* A、全部外包
* B、自制
* C、只外包需要高效率的部分
* D、只外包需要快速反应的部分

17. 单选题 （分值：1分）

标准答案：D

下列不属于订单时效分析指标的是（ ）。

* A、订单下达到发货的时间
* B、物流揽收的时间
* C、订单从下达至送到消费者手上的时间
* D、买家要求退货时的物流时间

18. 单选题 （分值：1分）

标准答案：C

以下哪项不属于导致发货异常的原因（ ）。

* A、店铺缺货
* B、出货量太大，店铺不能及时发货
* C、物流信息未能及时上传
* D、订单被遗漏

19. 单选题 （分值：1分）

标准答案：C

以下哪些类目商品支持7天无理由退货（ ）。

* A、虚拟卡密类商品
* B、旅游类商品
* C、食品/零售/茶叶/特产
* D、机票类商品

20. 单选题 （分值：2分）

标准答案：C

买家向卖家提出“七天无理由退换货”，所指的7天是从什么时候开始算起的（ ）。

* A、买家提出退款时间
* B、买家拍下商品时间
* C、买家签收快递时间
* D、卖家发货时间

21. 单选题 （分值：2分）

标准答案：A

商品库存结构分析反映的是一定时间内（ ）。

* A、分类商品的库存变化情况
* B、分类商品库存周转率
* C、分类商品库存周转天数
* D、以上都正确

22. 单选题 （分值：2分）

标准答案：A

库存管理是（ ）。

* A、保持合适的库存量，既不能过度积压也不能短缺
* B、通过积压商品待价而沽
* C、电商不需要库存管理
* D、在客户有需求时才订货

23. 单选题 （分值：2分）

标准答案：B

以下哪种情况可以考虑分仓管理的（ ）。

* A、不良库存积压
* B、店铺生意越做越大，订单量上升快
* C、订单量少，商品积压
* D、为显示店铺财力

24. 单选题 （分值：2分）

标准答案：D

供应链管理是把整个供应链看成单一的实体，而不再是一个个孤立的组织机构单元，用系统的观点进行优化，以提高竞争优势。供应链管理的核心是（ ）。

* A、合作与信任
* B、时间与成本
* C、效率与效益
* D、需求与供应

25. 单选题 （分值：2分）

标准答案：A

全成本核算是指将企业在生产经营过程中发生的各种耗费按照一定的对象进行分配和归集，以计算总成本和单位成本。

* A、正确
* B、错误

26. 单选题 （分值：2分）

标准答案：B

某店铺销售额不变，过去三年存货周转率持续上升，可能的原因是（ ）。

* A、缺货成本增加
* B、产品成本增加
* C、资产增加
* D、持货成本增加

27. 单选题 （分值：2分）

标准答案：D

库存量合理是指以（ ）保障销售、符合经济核算为基本原则，使商品库存量满足销售量的需要。

* A、降低库存成本
* B、提高库存周转率
* C、加快资金周转
* D、满足市场需要

28. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、C

关于网店的销售额，计算方式正确的是（ ）

* A、销售额=展现量\*点击率\*转化率\*客单价
* B、销售额=展现量\*转化率\*客单价
* C、销售额=访客数\*转化率\*客单价
* D、销售额=访客数\*点击率\*客单价

29. 多选题 （分值：2分）

标准答案：B、C、D

爆款在提升店铺流量的同时，也会提升（ ）。

* A、商品好评率
* B、客单价
* C、页面平均访问深度
* D、访客回头率

30. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C、D

以下哪个是影响客单价的因素（ ）。

* A、商品定价
* B、促销优惠
* C、关联营销
* D、购买数量

31. 多选题 （分值：2分）

标准答案：C、D

影响店铺利润的直接因素有（ ）。

* A、流量
* B、客单价
* C、销售额
* D、总成本

32. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C、D

店铺购入商品的成本包括（ ）。

* A、进价
* B、采购过程中发生的运输费
* C、运输途中的合理损耗
* D、入库前的挑选整理费用

33. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C、D

以下哪些方法可用于预测店铺利润的变化趋势？

* A、线性预测法
* B、指数预测法
* C、图表预测法
* D、分析工具预测法

34. 多选题 （分值：2分）

标准答案：B、C

针对客服岗位绩效评估，下列属于基于数据的绩效考核标准的是（ ）

* A、工作能力
* B、下单成功率
* C、回复率
* D、工作态度

35. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C

客服客单价是由于（ ）、（ ）、（ ） 等方面存在差异，他们的咨询转化率、下单成功率也会有所不同。

* A、服务态度
* B、沟通能力
* C、语言表达能力
* D、工作能力

36. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C、D

网店客服有哪些重要作用（ ）？

* A、塑造店铺形象
* B、提高成交率
* C、提高顾客回头率
* D、更好地服务客户

37. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、D

下列对于网店客服人员综合素质要求正确的是（ ）

* A、要有“客户至上”的服务理念
* B、要具有工作的独立处理能力
* C、普通话二级甲等
* D、要有应对各种问题的分析解决能力

38. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、D

咨询转化率的高低会在哪些方面对店铺有直接影响。

* A、销售额
* B、店铺信用等级
* C、店铺的DSR评分
* D、售后满意度

39. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C、D

店铺一般从哪几个指标对客服进行KPI考核？

* A、咨询转化率
* B、平均响应时长
* C、支付率
* D、落实客单价

40. 多选题 （分值：2分）

标准答案：B、D

为提高店铺整体服务水平，应做到\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

* A、为赚取更多的利润不择手段
* B、友善对待每位买家
* C、恶意攻击同行
* D、诚信为本

41. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C、D

卖家客服要做到（ ）。

* A、把客户当朋友，真诚、耐心地关心他们
* B、具有销售商品的积极和热情
* C、具有熟悉产品、服务及规则的专业性
* D、及时、积极、明确地解决问题

42. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C

产品需求会受哪些因素影响而发生变化。

* A、季节
* B、促销活动
* C、产品普及率
* D、店铺流量

43. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C

供应商的选择机制主要有（ ）。

* A、线下竞标
* B、反向拍卖
* C、直接谈判
* D、间接谈判

44. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C、D

以下哪些指标会影响供应链绩效（ ）。

* A、应付账款周转天数
* B、平均购买价格
* C、平均购买数量
* D、准时交货比例

45. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C

以下哪个属于物流数据分析的作用（ ）。

* A、物流订单追踪
* B、订单时效监控
* C、异常物流诊断
* D、库存调整

46. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C、D

在考虑店铺内某款商品是否包邮时，需要考虑哪几个方面的因素（ ）。

* A、产品定位
* B、产品利润
* C、运费结构
* D、地域

47. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C、D

以下哪项属于异常物流（ ）。

* A、发货异常
* B、揽收异常
* C、派送异常
* D、签收异常

48. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C、D

什么原因会导致签收异常（ ）。

* A、由于货物破损未能及时派送
* B、客户拒签
* C、物流爆仓
* D、天气恶劣

49. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C、D

库存健康度的评价因素主要包括（ ）。

* A、库存周转
* B、近效期库存
* C、残次品库存
* D、其他不良库存

50. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、D

供应分析主要基于以下（ ）两个方面进行。

* A、供应计划分析
* B、安全库存分析
* C、供应需求分析
* D、供应效率分析

51. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C、D

成本管理包括（ ）。

* A、商品生产成本
* B、市场营销成本
* C、人工成本
* D、物流及仓储成本

52. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、C、D

库存合理化主要体现在（ ）。

* A、库存量合理
* B、库存结构合理
* C、库存时间合理
* D、库存空间合理

53. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、D

库存结构合理是指库存商品总额中（ ）适应销售的需要。

* A、各类商品所占比例
* B、各类商品的紧俏程度
* C、同类商品的使用价值
* D、同类商品中高、中、低档商品之间的比例

54. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、B、D

下列各项中，属于库存持有成本的有（ ）。

* A、空间成本
* B、资金成本
* C、缺货成本
* D、库存风险成本

55. 多选题 （分值：2分）

标准答案：A、D

库存控制要解决的两个根本问题是（ ）。

* A、什么时候订购
* B、在什么地点订购
* C、由谁负责订购
* D、每次订多少货

56. 判断题 （分值：1分）

标准答案：A

由于点击量存在重复计算，因此在实际经营中，经常用数据去重的访客数替代点击量。

* A、对
* B、错

57. 判断题 （分值：1分）

标准答案：B

提高转化率就一定能提高网店的销售额

* A、对
* B、错

58. 判断题 （分值：1分）

标准答案：B

工作能力属于基于数据的客服绩效考核标准。

* A、对
* B、错

59. 判断题 （分值：1分）

标准答案：A

店铺页面访问深度值越大，一般情况下，客服的咨询转化率也会越高。

* A、对
* B、错

60. 判断题 （分值：1分）

标准答案：B

店铺的需求计划一旦制定，则可以固定不变，无需对其定期更新。

* A、对
* B、错

61. 判断题 （分值：1分）

标准答案：B

店铺商品的供应商一般只需固定一家即可。

* A、对
* B、错

62. 判断题 （分值：1分）

标准答案：B

在选择供应商时，应该以商品的单一价格作为评判标准。

* A、对
* B、错

63. 判断题 （分值：1分）

标准答案：B

采购策略一般不会影响商品销售成本。

* A、对
* B、错

64. 判断题 （分值：1分）

标准答案：A

对于积压的临期库存，卖家可降价销售。

* A、对
* B、错